KUNDENDIENST
GARANTIEBEDINGUNGEN

SERVICES ASSISTANCE CLIENTS
CONDITIONS DE GARANTIE

CUSTOMER ASSISTANCE SERVICE
GUARANTEE CONDITIONS



Airforce

KUNDENDIENST

Allgemeines
Unser Kundendienst ist bemüht, Ihre Aufträge so schnell wie möglich auszuführen.
Um eine reibungslose Auftragsabwicklung zu gewährleisten, beachten Sie bitte die nachstehenden wichtigen Informationen zum Kundendienst.
Der Kundendienst gilt für **Deutschland, Österreich, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Polen, Schweiz, Italien, Frankreich.**
Bitte beachten Sie unsere Garantiebedingungen.

Angaben zum Kunden

1. Familienname, Vorname
2. Strasse, Hausnummer
3. PLZ, Ort
4. Telefon-Nummern (privat, dienstlich, mobil)

Modellbezeichnung

1. Artikelnummer
2. Modell
3. Kaufdatum der Haube
4. Umluft oder Abluft, Nennweite

Bei unklaren Angaben bitte alle Daten des Typenschildes innerhalb der Dunstabzugshaube angeben.

Fehlerbeschreibung
Um unnötig lange Bearbeitungs- und Erledigungszeiten zu vermeiden, benötigt der Kundendiensttechniker eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung.

1. Welche Teile sind defekt (z.B. Motor, Schaltung, Beleuchtung etc.)
2. Im Falle von Abluftbetrieb muss bei schlechter Leistung der Dunstabzugshaube (Haube zieht nicht ab, bzw. Haube ist laut) geprüft werden, ob der Querschnitt der Abluftleitung einschließlich der Mauerdurchführung durchgehend den Vorgaben gemäß Bedienungs- und Montageanleitung entspricht. Bei Reduzierung des Querschnittes kann keine Garantieleistung erbracht werden!

Reparaturen
Das zu reparierende Gerät muss dem Kundendiensttechniker frei zugänglich sein, damit die Haube ohne Demontage von Holzteilen oder Entfernen von Silikon, von der Wand oder Decke oder Decke abgenommen werden kann.
In den Fällen, in denen Geräte nicht frei zugänglich sind, sind auch die Garantiebedingungen der Möbelhersteller zu beachten.

Reklamationsmeldungen
Bitte reklamieren Sie schriftlich per Fax unter **07082 / 1432** oder E-Mail**Airforce-kd@bock-services.de** unter Angabe aller notwendigen Informationen (Angaben zum Kunden, Modellbezeichnung und Fehlerbeschreibung) und einer Bestätigung, dass die Dunstabzugshaube frei zugänglich ist bzw. zum Kundendienstbesuch frei zugänglich sein wird. Sie können ebenfalls ein Reklamationsformular anfordern. Für Reklamationen an Geräten, welche sich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland befinden, können Sie die folgende **Hotline** / Rufnummer verwenden: **0180 / 5014548**
Für Reklamationen an Geräten, welche ausserhalb der Bundesrepublik Deutschland befinden, können Sie zusätzlich die folgende Hotline / Rufnummer verwenden: **07082 / 9479676**

!!Achtung!!
Für den ordnungsgemäßen Betrieb dürfen nur Original Airforce-Aktivkohlefilter und Metallfettfilter eingesetzt werden.Bei Nichtbeachtung erlöschen jegliche Garantieansprüche! Sie können diese Produkte beziehen, über www.airforce-filtershop.com

GARANTIEBEDINGUNGEN

Die Garantiedauer beträgt vierundzwanzig Monate ab dem Kaufdatum.
Die Garantie erstreckt sich auf: Ersatzteile und Reparaturaufwand
Sie umfasst nicht:

- Erforderliche Schreinerarbeiten für den Aus- und Wiedereinbau des zu reparierende Gerätes.
- Eine Entschädigung für den Nutzungsausfall des Gerätes.
- Montage- und Lohnkosten für die Erst- und Folgendmontage.
- Kosten mangelhafter Händlermontagen.

Dieses Gerät hat unser Haus in einwandfreiem Zustand verlassen!
Defektes Gerät keinesfalls montieren, ansonsten erlischt unsere Garantieleistung.
Eine Garantie ist ausgeschlossen:

- Für Transportschäden;
- Für äußere Mängel und/oder Beschädigungen, die nach dem Einbau reklamiert werden.
- Wenn das Gerät an Abluftleitungen mit einem geringeren Querschnitt als in unseren Montagebedingungen festgelegt angeschlossen wurde, wobei der erforderliche Querschnitt über die gesamte Länge der Ableitung gewährleistet sein muss.
- Bei waagerechter Lufteinleitung in einen Schornstein oder Anschluss über Dachaustritt mit einem geringeren Anschlussdurchmesser als es für die Zuleitung gefordert ist.
- Wenn die Abluftleitung mit dem Abluftstutzen des Gerätes verschraubt wurde und dadurch die Rückstauklappe blockiert wird.
- Wenn die Luftleitung des Gerätes im Verhältnis zur Raumgröße und zur Länge und Führung der Abluftleitung zu gering bemessen wurde.
- Bei technischen Eingriffen und konstruktiven Veränderungen am Gerät, die nicht durch den von uns autorisierten Kundendienst vorgenommen wurde.
- Bei unsachgemäßer Nutzung oder einer anderen als in der Geräte-Bedienungsanleitung geforderten Pflege von Fettfilter, Kohlefilter oder Geräteoberfläche.
- Bei falscher Benutzung (z.B. bei Hantieren mit offener Flamme unter dem Gerät.)
- Bei nicht sachgemäßer Benutzung (z.B. in gewerblichen Küchen), bei Zusammenschluß des Gerätes mit Geräten anderer Hersteller (z.B. Betrieb der Dunstabzugshaube mit einem externen Motor anderer Herkunft).
- Für Teile aus Glas, Handgriffe, Fettfilter, Leuchtmittel und Kontrolleuchten, bewegliche oder abnehmbare Kunststoffteile und alle eventuell vorhandenen Zuberhörteile.
- Bei Fahrlässigkeit oder Vorsatz beim Gebrauch sowie durch falsche Handhabung oder Eingriffe nicht autorisierter Personen
-

Ersetzte bzw. ausgetauschte fehlerhafte Teile werden vom Kundendienst mitgenommen und gehen in unser Eigentum über.

Eventuelle Reparaturen, die nicht am Standort des Gerätes erledigt werden können, werden in unserer nächstgelegenen Kundendienststelle ausgeführt.

Während der Garantiedauer werden schad- oder mangelhafte Teile nach unserer Wahl unentgeltlich instandgesetzt oder durch einwandfreie Teile ersetzt.

Nach vierundzwanzig Monaten ab Kaufdatum erlischt die Garantie und der Kundendienst (-einsatz) wird nach den gültigen Tarifen ausgeführt und abgerechnet .

Die Garantie ist nur gültig, wenn:
1) sich das Erzeugnis im Besitz des ursprünglichen Käufers befindet.
2) der Garantieschein zusammen mit der Rechnung, dem Versandschein oder einem anderen gleichwertigen Dokument, auf dem das Kaufdatum aufgeführt ist, aufbewahrt und unserem mit dem technischen Kundendienst beauftragten Personal vorgelegt wird.

Der Hersteller übernimmt keine Verantwortung für eventuelle Schäden (Folgeschäden), die mittelbar oder unmittelbar an Personen oder Sachen verursacht werden oder für andere Kosten, die durch eventuelle zeitweise Nutzungseinschränkung des Gerätes entstanden sind.

Dies ist die einzig gültige Garantie. Niemand ist befugt, den Wortlaut (dieser Garantiebedingungen) zu verändern, Verlängerungen zu gestatten oder andere, mündliche oder schriftliche Garantien zu geben.

SERVICES ASSISTANCE CLIENTS

Généralités
Notre service d'assistance s'engage à répondre à toute demande le plus rapidement possible.
Pour garantir le bon déroulement des opérations, vous êtes prié de vous en tenir aux informations importantes du service assistance clients se trouvant ci-dessous.
Le service assistance clients est valable en Allemagne, Autriche, Pologne, Pays-Bas, Italie, Belgique, France, Luxembourg et Suisse.
Vous êtes priés d'observer nos conditions de garantie.

Indications relatives au client
1. Nom, Prénom
2. Rue, Numéro
3. Code postal, Ville
4. Numéros de téléphone (privé, travail, portable)

Indication du modèle
1. Numéro de l'article
2. Modèle
3. Date d'achat de la hotte
4. Recyclage ou extraction, largeur nominale
   En cas d'indications peu claires, veuillez indiquer toutes les données se trouvant sur la plaquette type à l'intérieur de la hotte.

Description de la panne
Pour éviter d'inutiles pertes de temps de traitement et d'exécution, le technicien du service assistance a besoin de la description de la panne la plus précise possible.
1. Quels composants sont défectueux (par exemple : le moteur, le contrôle, l'illumination, etc.)
2. En cas de fonctionnement en mode « extraction », en conditions de faible puissance de la hotte (la hotte n'aspire pas, la hotte fait du bruit), il faut contrôler si la section du conduit d'évacuation, le passage dans le mur inclus, correspond aux recommandations spécifiées dans le manuel d'instructions et de montage. En cas de réduction de la section, la garantie n'est pas valable !

Réparations
L'appareil à réparer doit être librement accessible par le technicien du service après-vente, de façon à ce que la hotte puisse être réparée sans démontage des parties en bois ou détachements de silicone de la paroi ou du plafond.
Dans le cas où les appareils ne seraient pas facilement accessibles, il faut observer également les conditions de garantie du fabricant de meubles.

Note de réclamation
Vous êtes priés de réclamer par écrit par fax au numéro **+49 (0) 7082 / 1432 ou par email à l'adresse: Airforce-kd@bock-services.de** en indiquant toutes les informations nécessaires (information du client, description du modèle et description du problème) et la confirmation que la hotte soit librement accessible le jour de la visite du technicien du service assistance.
Un formulaire de réclamation peut également être demandé.
Pour les réclamations relatives aux appareils se trouvant en Allemagne, est disponible la **Hotline** suivante ainsi que ce numéro de téléphone: **Tel.+49 (0) 180 / 5014548**
Pour les réclamations relatives aux appareils se trouvant en Europe, est disponible la Hotline suivante ainsi que ce numéro de téléphone **+49 (0) 7082 / 9479676**

CONDITIONS DE GARANTIE

La durée de la garantie est de 24 mois à partir de la date d'achat.
La garantie s'étend à: Pièces de rechange et opérations de réparation.
Elle ne comprend pas:

- Les travaux de menuiserie nécessaires pour démonter et remonter l'appareil à réparer.
- Une indemnisation en cas de chute lors de l'utilisation de l'appareil.
- Le montage et les coûts de main-d'œuvre pour le premier montage et ceux qui suivront.
- Les coûts liés à une mauvaise installation de la part du revendeur.

Cet appareil a quitté notre société en conditions optimales !
Dans le cas où l'appareil serait défectueux, ne pas l'installer, autrement il ne rentrerait plus dans les conditions de la garantie.
Sont exclus de la garantie:

- Les dégâts liés au transport;
- Les pièces manquantes et/ou les dégâts réclamés après le montage de l'appareil.
- Lorsque l'appareil est raccordé à un tube d'évacuation de section inférieure à celle recommandée dans les instructions de montage, en tenant compte que la section transversale doit être garantie sur toute la longueur du conduit.
- Dans le cas d'insertion horizontale du conduit d'évacuation dans une cheminée ou un raccord à une évacuation au-dessus du toit de diamètre plus étroit que celui recommandé.
- Si l'évacuation est vissée sur le support d'évacuation de l'appareil et que la valve anti-retour se retrouve donc bloquée.
- Quand l'évacuation d'air de l'appareil a été calculée trop petite par rapport aux dimensions de la pièce et à la longueur et conduction du tube d'évacuation.
- Dans le cas d'interventions techniques et de modifications de l'appareil qui ne sont pas effectués par un centre d'assistance autorisé.
- En cas d'utilisation ou d'entretien inappropriés du filtre à graisses, du filtre à charbon ou des surfaces de l'appareil, autre que celles décrites dans le livret d'utilisation.
- En cas d'utilisation non correcte (par exemple, flammes vives sous l'appareil).
- En cas d'utilisation non conforme (par exemple, en cuisines industrielles) avec raccordement de l'appareil à des appareils d'autres fournisseurs (par exemple, la hotte avec un moteur externe d'un autre fabricant).
- Pour les parties vitrées, les poignées, le filtre à graisse, les lampes et les lampes de signalisation ou contrôle, les parties faites de matériaux amovibles ou que l'on peut emporter et tous les accessoires éventuellement disponibles.
- En cas de négligence ou d'utilisation intentionnellement erronée comme également utilisation erronée ou intervention de personnes non autorisées.

Les pièces remplacées doivent provenir du centre d'assistance et les pièces défectueuses changées deviennent notre propriété.

Les réparations éventuelles qui ne peuvent être effectuées sur place seront réalisées dans notre centre d'assistance le plus proche.

Pendant la période de garantie, les pièces manquantes ou abîmées seront, suivant notre évaluation, réparées gratuitement ou remplacées toujours gratuitement par des pièces au fonctionnement correct.
Après 24 mois de la date d'achat, la garantie prend fin et le service d'assistance (intervention) est calculé et facturé suivant les tarifs en vigueur.

La garantie est valable uniquement si:
1) le produit se trouve en possession du propriétaire initial;
2) le certificat de garantie ainsi que la facture, le feuillet de livraison ou tout autre document équivalent, où serait reportée la date d'achat de l'appareil doit être conservé et remis à notre personnel chargé du service technique.

Le fabriquant décline toute responsabilité pour d'éventuels dégâts (dégâts avérés) qui seraient causés directement ou indirectement à des personnes ou des biens ou pour tout autre coût qui serait causé par l'éventuelle limitation temporaire de l'utilisation de l'appareil.

C'est la seule garantie valable. Personne n'est autorisé à changer le texte (de ces instructions de garantie), à autoriser des prolongations ou à donner d'autres garanties écrites ou orales.

CUSTOMER ASSISTANCE SERVICE

In General

Our assistance service is committed to fulfilling your requirements in the shortest possible time. In order to assure that your demands are efficiently met, please heed the following important information relating to the customer assistance service.
The customer assistance service is applicable in Germany, Austria, Holland, Poland, Italy, France, Belgium, Luxembourg and Switzerland.
Please also observe our guarantee terms

Customer details

1. Surname, name
2. Street, number
3. post code, town
4. Phone numbers (private, work, mobile)

Model details

1. Article number
2. Model
3. Date of hood purchase
4. recirculation or extractor type, nominal width
   Should the details not be clear, please indicate all the details on the standard plate inside the hood.

Fault description

In order to cut down on operating times, the assistance service technicians, require that the fault be described in as much detail as possible, indicating.

1. Which components are defective (such as the motor, the control function, the lighting device etc.)
2. In the event of operation and extraction, in which the hood appears to work at low performance (the hood fails to extract, or the hood makes a noise) it is necessary to check whether the section of the exhaust pipe including the wall passage, complies with the indications that appear in the instructions and assembly booklet.
   Should the sectional dimension have been reduced the guarantee will not apply!

Repairs

The appliance to be repaired must be made readily accessible to the assistance service technician, so that the hood can be taken without necessitating any dismantling of the wooden parts, or without removing the silicon from the wall or ceiling. Should the appliances not be readily accessible, the guarantee conditions of the furniture seller will apply.

Complaints

Complaints must be made in writing, by faxing on the following number **+49 (0) 7082 / 1432** or by email to **Airforce-kd@bock-services.de** providing all the necessary details (customer information, model description and description of the fault) together with confirmation that the hood is freely accessible, or that it is clearly visible and accessible to the customer assistance technician.
A complaint form can also be requested.
In the event of complaints relative to appliances located in Germany, it is also possible to call the following **Hotline** / by calling phone number: **Tel.+49 (0) 180 / 5014548**
In the event of complaints relative to appliances located in the other countries, it is possible to call the following **Hotline** / by calling phone number: **Tel. +49 (0) 7082 / 9479676**

GUARANTEE CONDITIONS

The guarantee is valid for a period of 24 motnhs from the purchase date.
The guarantee covers: Spares and repair operations
It does not include:

- Any carpentry operations that may be necessary for the dismantling and re-assebmly of the appliance to be repaired.
- Compensation in the event of any falls during the operation of the appliance.
- Assembly and labour costs for the initial assembly operations and any other subsequent assembly operations.
- Any expenses incurred as the result of poor assembly by the retailer.
- This appliance left our factory in impeccable condition!

Should the appliance be found to be defective, do not assemble it under any circumstances, otherwise it can no longer be covered by the guarantee.
The following are not covered by the guarantee:

- Transport damage;
- Further faults and/or damage, that may be noted after the assembly of the appliance.
- Should the appliance be connected to a exhaust pipe with a section smaller than that specified in the assembly insrtructions, bearing in mind that the transversal section ,ust be guaranteed along the entire length of the pipe.
- In the event of the horizontal insertion of the exhaust pipe into a fireplace or its connection to a exhaust outlet on the roof, with a connection diameter of under that required for connection.
- If the exhaust is screwed to the exhaust support of the appliance resulting in the obstruction of the check valve.
- Should the air connection of the appliance have been underestimated in size in relation to the room and the length of the exhaust pipe.
- In the event of technical intervention and construction changes in the appliances, that are not undertaken by our authorized assistance centres.
- In the event of incorrect use or maintenance of the lubricant filter, the carbon filter or the surfaces of the appliance differing to the instructions provided in the instructions booklet itself.
- IN the event of incorrect use (as for example the use of exposed flames under the appliance)
- In uses that are not suited (as in the case of industrial kitchens) to the connection of the appliance to the appliances of other manufacturers (for example in the case of a hood equipped with the external motor of another manufacturer).
- Glass parts, handles, lubricant filters, lights and check or indicator lights, parts made of moveable or detachable composite materials, as well as all accessory parts that may be available.
- In the event of negligence or inappropriate use, as well as cases of incorrect use or intervention by non-authorized personnel.

Parts that are used to replace defective parts will be collected by our assistance service and will become our own property.

Any repairs that cannot be carried out directly at the site at which the appliance is located, will be undertaken at our nearest assistance centre.

During the guarantee period, all defective or missing parts, will be repaired, according to our own good judgement, free of charge, or will be replaced with perfectly functional parts free of charge.

After 24 months from the purchase date, the assistance service (intervention) guarantee will expire and the relative assistance service operations will be calculated and billed according to the rates currently in force.

The guarantee is only valid if:
1) the product is found to be in possession of the original buyer.
2) the guarantee certificate, together with the invoice, the despatch note or other equivalent document indicating the purchase date, are conserved and given to our assistance service representative.

The manufacturer declines any liability for any damage (or resulting damage) which may be directly or indirectly caused to persons or things, or any other costs arising as the result of the temporary limitation in the use of the appliance.

This is the only valid guarantee. Nobody is authorized to either change the wording of the guarantee terns, or to grant any extensions or to provide any other form or written or spoken guarantees.